

Questionnaire de Satisfaction 2021

Compte rendu – Septembre 2021



Introduction

Nous avons envoyé 962 questionnaires (498 par mail, 464 par courrier) pour 249 retours soit environ 1/4 des envois. La majorité des clients ayant répondu, l'a fait en ligne.

Nous prenons en note ces résultats pour revoir notre diffusion pour les prochaines années.

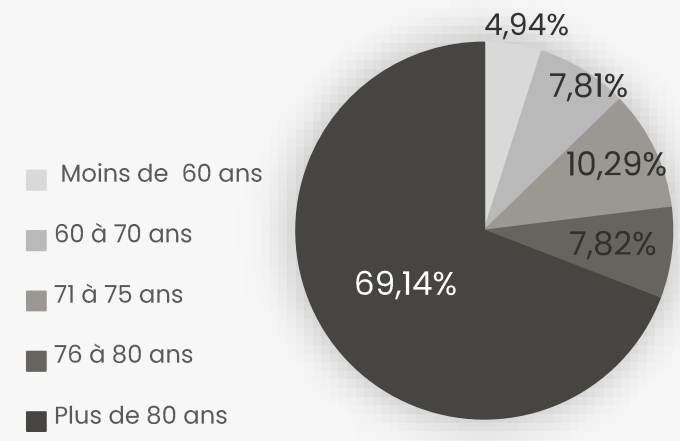




VOUS

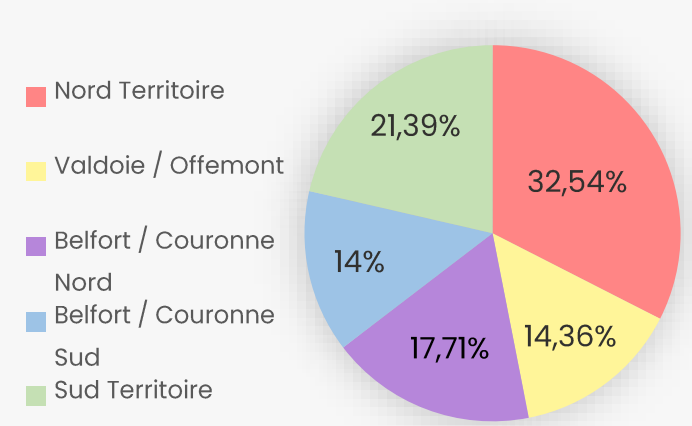
Âge du client / patient

(243 réponses)



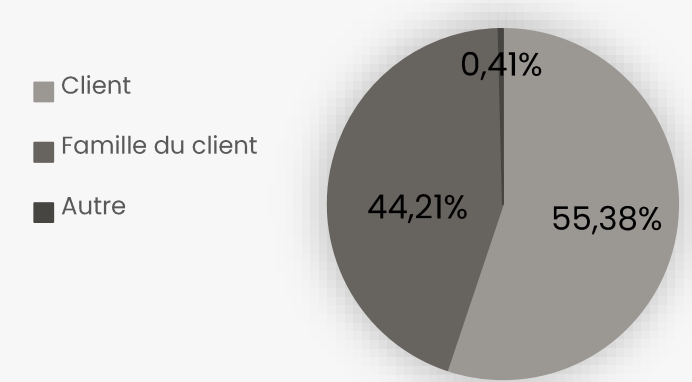
Secteur du client / patient

(242 réponses)



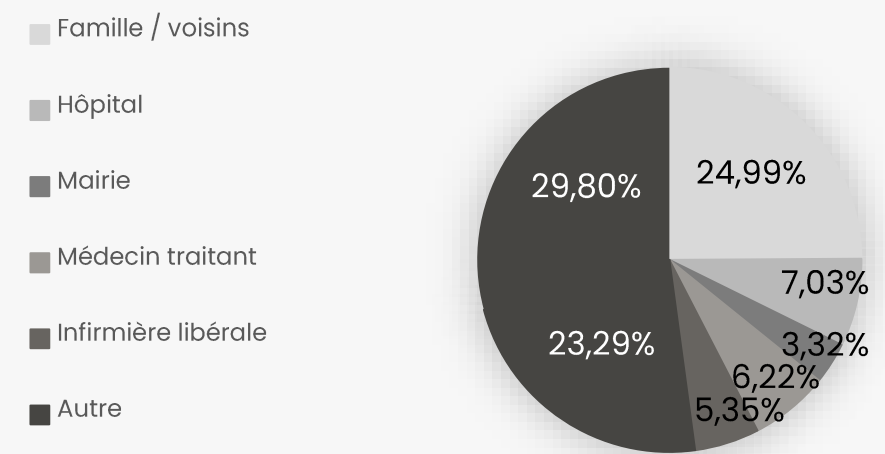
Qui répond au questionnaire ?

(242 réponses)



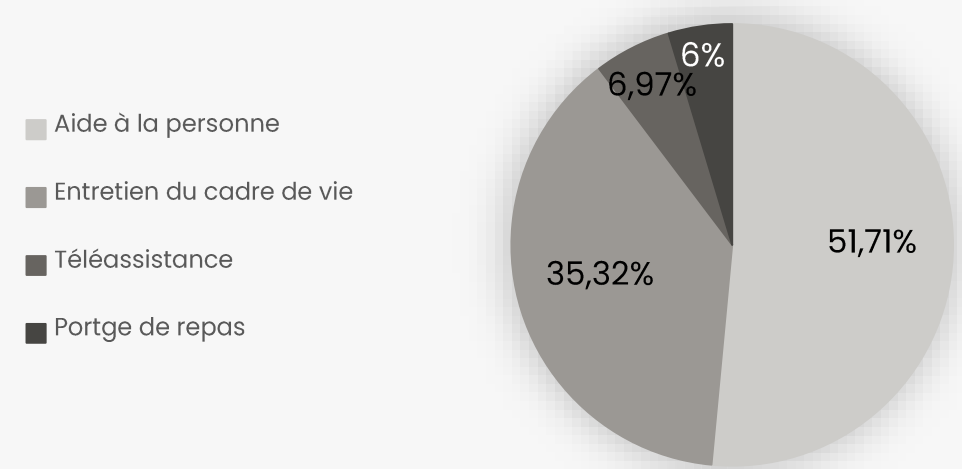
Comment avez-vous connu D90 ?

(246 réponses)



Prestation(s) dont vous bénéficiez

(244 réponses)

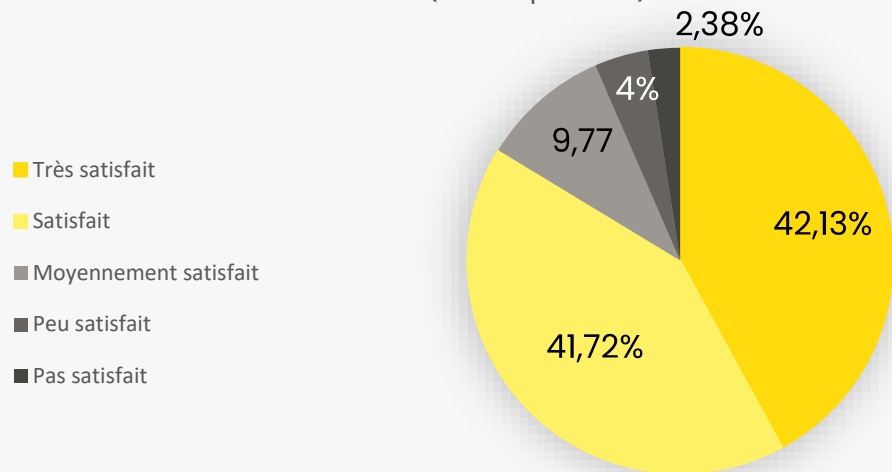




L'Accueil

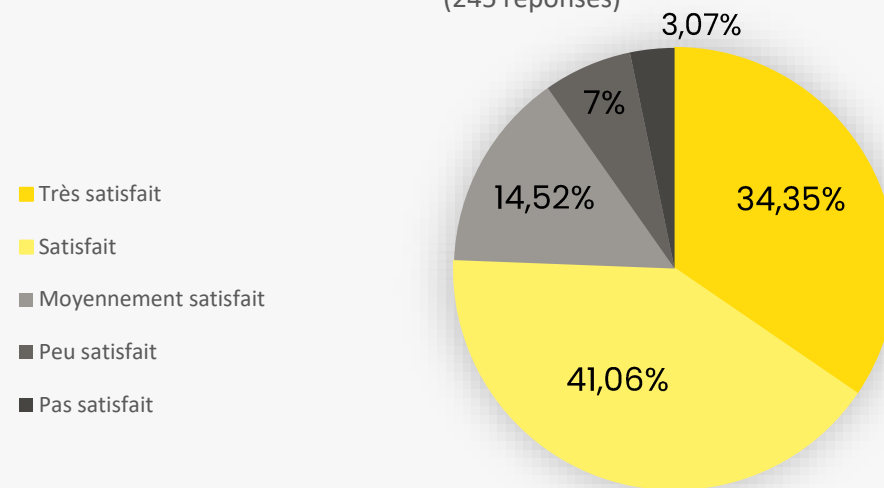
Satisfaction des horaires d'Accueil

(244 réponses)



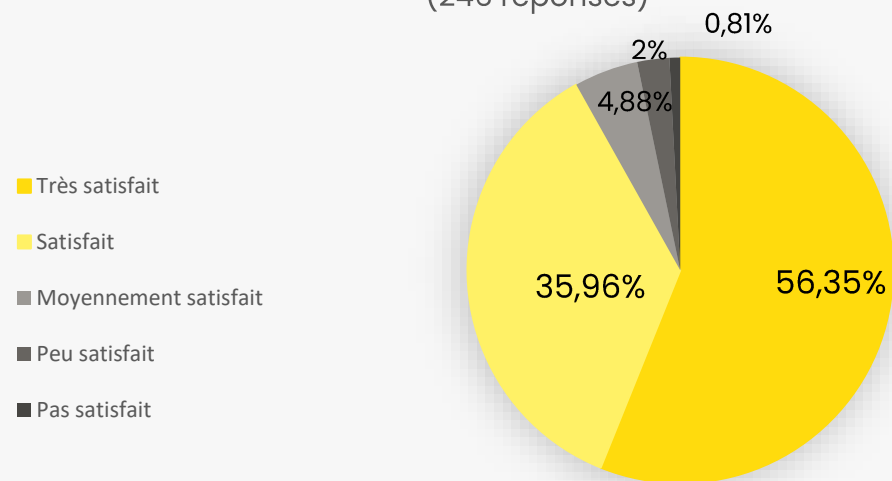
Satisfaction du temps d'attente

(245 réponses)



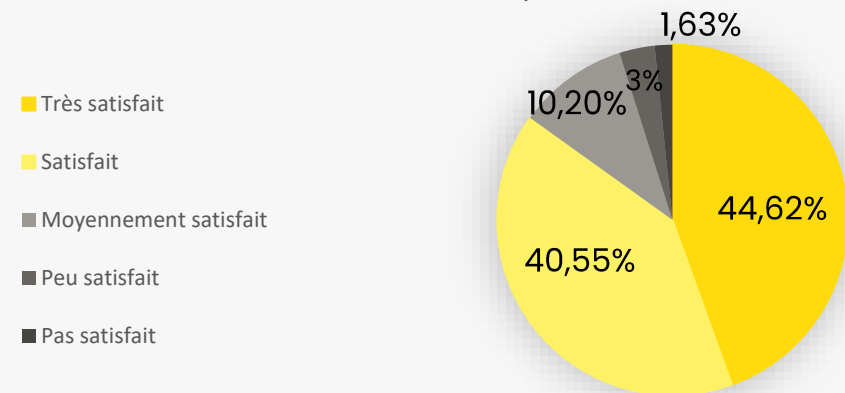
Satisfaction de l'amabilité, courtoisie

(246 réponses)



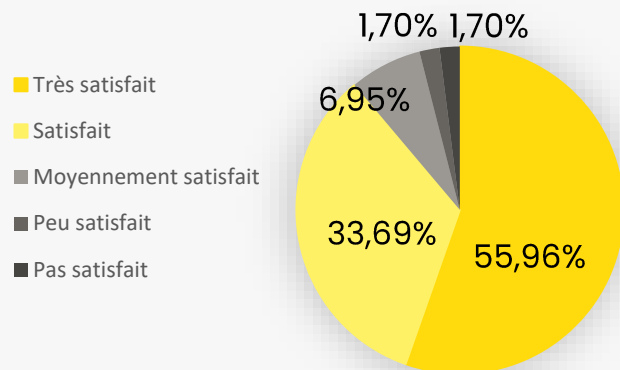
Satisfaction de la mise en relation avec votre interlocuteur

(245 réponses)

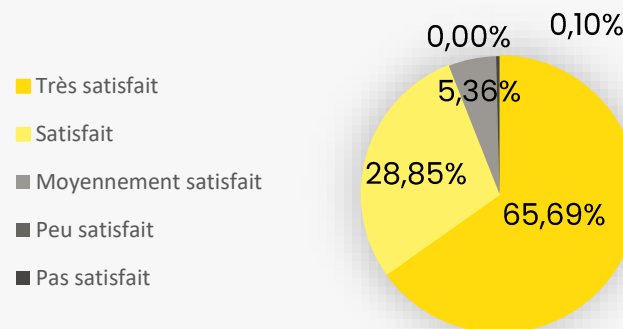


Les Interventions

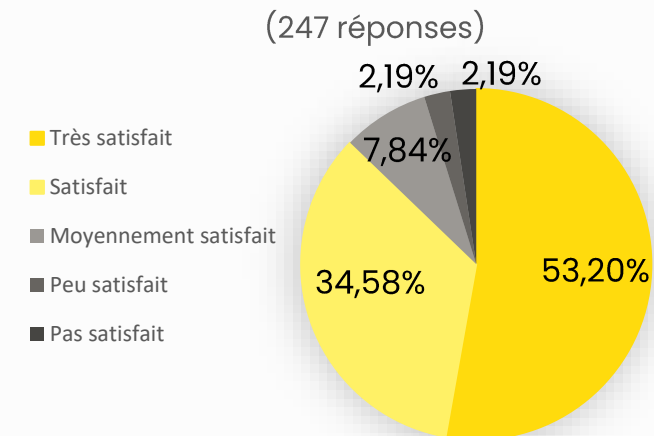
Satisfaction de la ponctualité des intervenants (247 réponses)



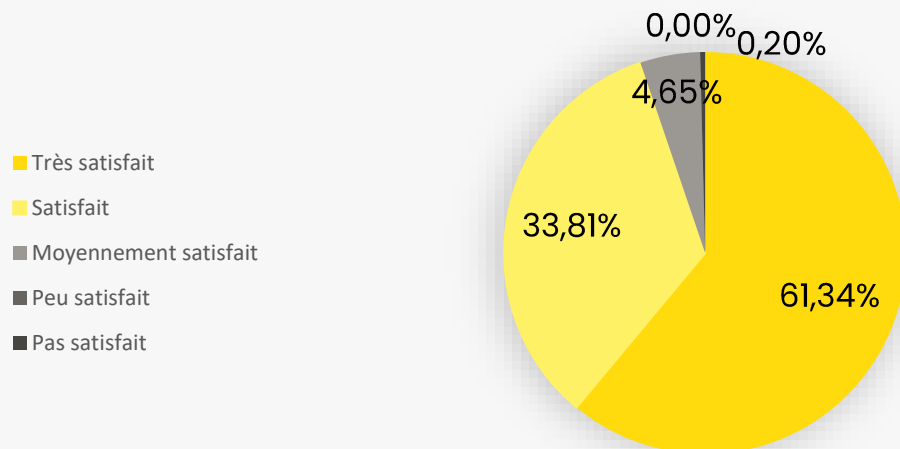
Satisfaction de la relation avec vos intervenants (247 réponses)



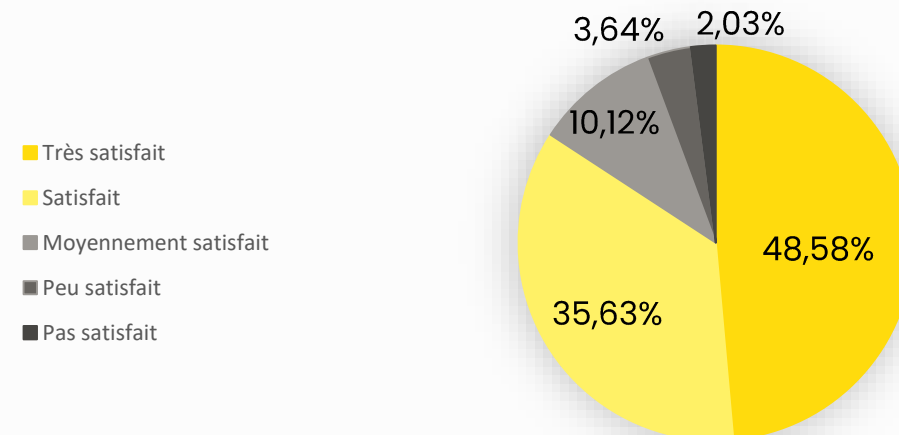
Satisfaction de la qualité du travail réalisé (247 réponses)



Satisfaction de la confiance envers vos intervenants (247 réponses)



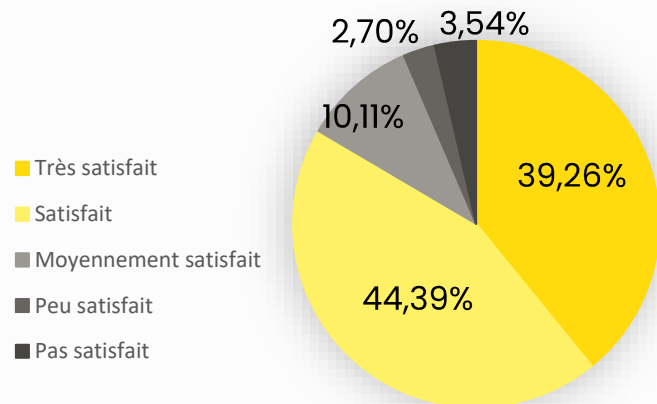
Satisfaction de la communication entre vos intervenants (247 réponses)



Le Service Administratif

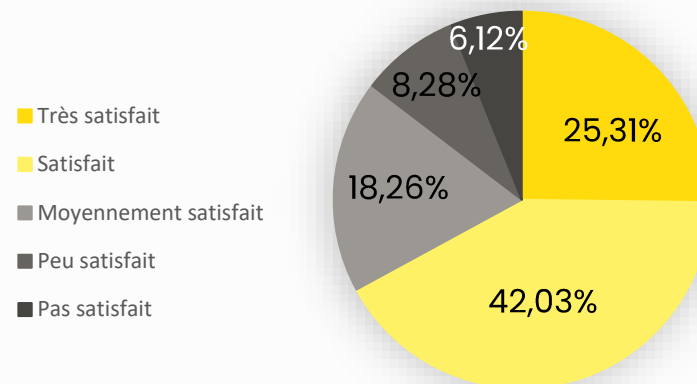
Satisfaction de la disponibilité du RS

(247 réponses)



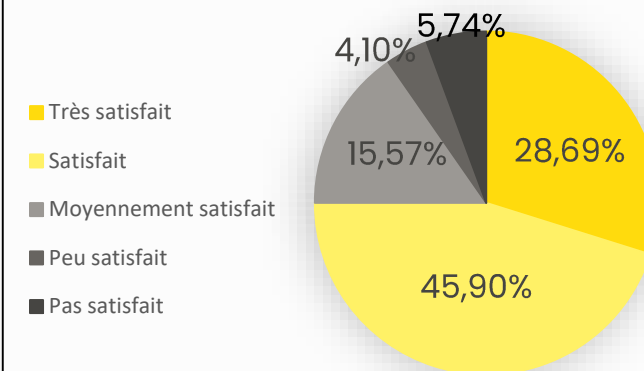
Satisfaction de la gestion des remplacements

(245 réponses)



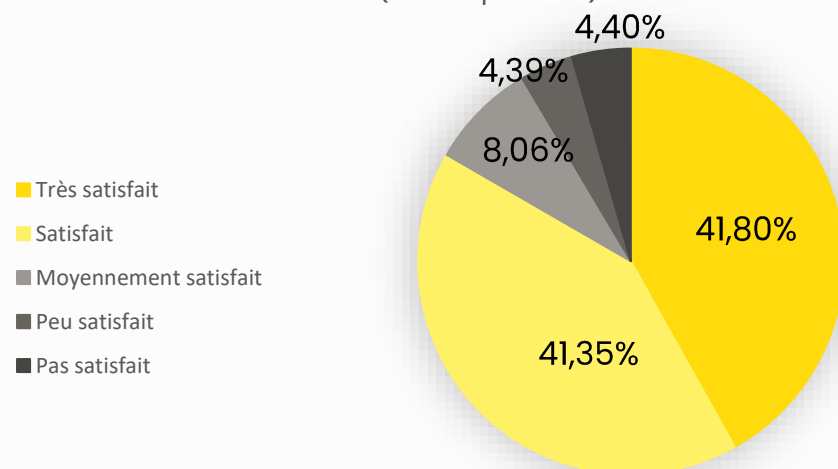
Satisfaction de la gestion des réclamations

(244 réponses)



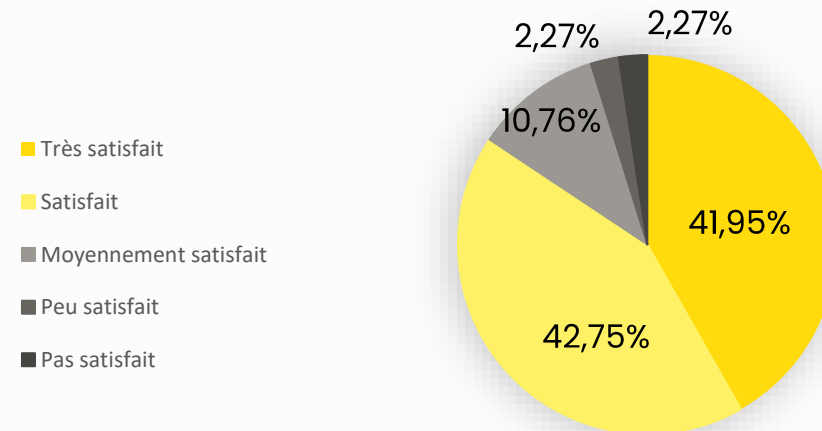
Satisfaction de la clarté des factures

(246 réponses)



Satisfaction de l'adaptation de la prestation à votre situation

(247 réponses)



Quelques améliorations à apporter

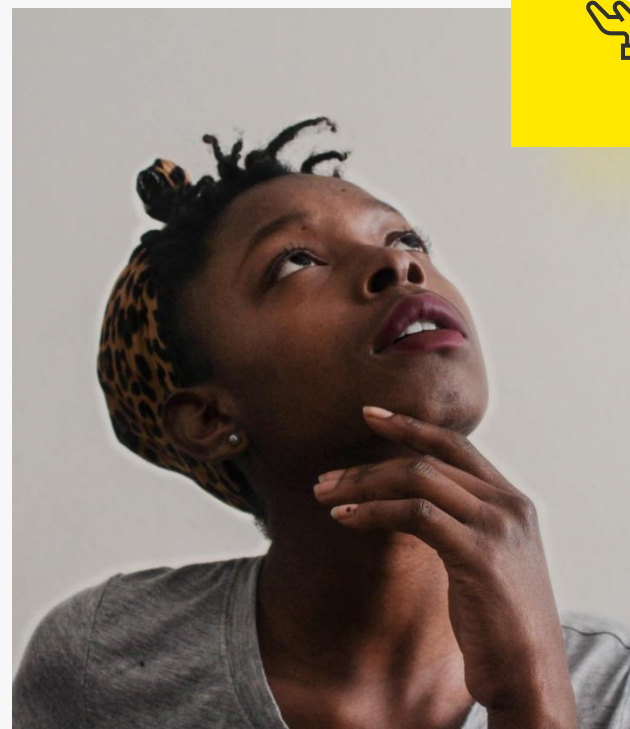
Dans l'ensemble, les clients sont plutôt satisfaits (accueil, interventions)

Nous remarquons toutefois des améliorations à apporter concernant les services administratifs :

- ❖ La gestion des remplacements
- ❖ La gestion des réclamations

Depuis peu nous avons mis en place un nouveau parcours client qui permet :

- ❖ La disponibilité renforcée des RS à domicile
- ❖ La mise en place de conseiller mieux vivre et autonomie
- ❖ Le renforcement de la coordination





créons
ensemble
des jours
heureux

amaelles.org